

**RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE
HOSPITAL DE CASCAIS, DR. JOSÉ DE ALMEIDA
HPP Saúde – Parcerias Cascais, SA**

Nos termos da Lei nº 41/2007, de 24 de Agosto, e do relatório tipo, a HPP Saúde – Parcerias Cascais, SA, apresenta o relatório sobre o acesso do novo Hospital Dr. José de Almeida, Cascais.

O novo Hospital substituiu os velhos hospitais:

- Ortopédico Dr. José de Almeida, em Carcavelos
- Hospital Condes Castro Guimarães, em Cascais

ambos integrados no Centro Hospitalar de Cascais que, na sequência de concurso, passou a ser gerido pela HPP Saúde – Parcerias, SA no âmbito de Parceria Público Privado, desde 01 de Janeiro de 2009.

O relatório contempla a informação global dos dois velhos Hospitais transferidos para as novas instalações inauguradas a 23 de Fevereiro de 2010.

A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	HPP Hospital de Cascais, Dr. José de Almeida
Localização da sede Telefone e-mail Fax site	Av ^a Brigadeiro Victor Novais Gonçalves, 2755 – 009 Alcabideche Geral: 21 465 3000 Conselho de Administração – 21465 3060 Fax CA – 21 465 3199 conselho.administracao@hpphospitaldecascais.pt

B. CARACTERIZAÇÃO GERAL (Órgãos de Administração, Direcção, Consulta e Apoio)

(preencher sempre que aplicável)

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
<i>Órgãos</i>	<i>Constituição / Nomeação</i>	<i>Refª e/ou Observações</i>
Direcção / Administração	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente do Conselho de Administração Dr. José Miguel Boquinhas • Vice-Presidente Engº Pedro Dias Alves • Administrador e Director Clínico Dr. João Varandas Fernandes • Administrador Engº Luis Pedroso de Lima • Administrador Dr. Francisco Cunha de Oliveira • Enfermeira-Directora Isabel Pereira Lopes 	
Fiscalização Fiscal Único	Deloitte e Associados, SROC,SA	
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)		
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)		
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)		
Gabinete do Utente Telefone e-mail	Telefone – 21 465 3000 Gabinete.utente@hphospitaldecascais.pt	
Provedor do Utente	Enª Helena Maltez – no âmbito do Contrato de Gestão PPP	

C. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

C.1. Aplicações informáticas em uso no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ou pelo antigo IGIF) no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

1. SONHO	
2. SINUS	
3. SAM	
4. SAPE	
5. CTH	x
6. SIGIC	x
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
8. SICA	
...	

C.2. Outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1.	
2.	
3.	
4. Triagem de Manchester	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	

C.3. Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor

- Todas as aplicações (base de dados) estão licenciados pela CNPD
- Gestão centralizada de identidades e acessos (autenticação)
- Implementação de controlos de acessos físicos
- Firewall

D. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	Refª e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	x		
1.2. Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	x		a)
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	x		a)
1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/ Contratualização, ...) 1. Regulamento Consulta Externa (Proposta) 2. Regulamento Serviço Urgência (Em construção) 3. Regulamento de Codificação Nota: Assunto regulado no âmbito do Contrato de Gestão de PPP.			

a) Os assuntos relacionados com a matéria de acesso e produção e capacidade instalada estão definidos no âmbito do contrato de gestão de PPP.

E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Nã o	Refª e/ou Observações
1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 			Contrato de Gestão PPP
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação 			Contrato de Gestão PPP
1.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 	Sim		Indicadores definidos no Contrato de Gestão da PPP
1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?	Sim		
1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	Sim		
1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto?	Sim		
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?	Sim		
1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?	Sim		
1.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	Sim		
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	Sim		Nos termos do contrato de Gestão da PPP
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?	Sim		
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	Sim		Nos termos do Contrato de Gestão da PPP

1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar			
1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?			
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no acto de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.			
1.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.			
1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?	Não aplicável em 2010		
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)			Sim (ver anexo) No momento, o sistema SIM-Cidadão não nos permite tipificar as reclamações. Será novamente objecto de trabalho durante o dia de amanhã, 6 de Abril.
1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?			Sim
1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?			Sim
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar			
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde ?	Não aplicável em 2010		
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)			Todas as reclamações, sugestões foram introduzidas no Sistema Sim-Cidadão até 13 de Novembro de 2010, data em que se iniciaram

**ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA
GARANTIDOS NO SNS**

**CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS
CUIDADOS HOSPITALARES**

(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2009
(Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade Ano 2009
<i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i>			
Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido		
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido		
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido		
▪ Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido		
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional	-----	-----
<i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i>			
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde			
▪ De realização "muito prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		74
▪ De realização "prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		100
▪ De realização com prioridade "normal" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde		156
Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares			
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		

Cirurgia programada			
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		7
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica		18
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica		130
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica		130

Notas

Existem especificações especiais para a doença oncológica - consultar a Portaria.

CTH - Consulta a Tempo e Horas

Para a realização de uma primeira consulta de infertilidade o TMRG é de 90 (noventa) dias.

ANÁLISE ESPECÍFICA
UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE
PRIMÁRIOS
(ACES e ULS)

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE / UNIDADE LOCAL DE SAÚDE

(centros de saúde, USF, extensões)

Área de cuidados	Volume de cuidados prestados					
	Nº 1 ^{as} consultas o 2008	Nº 1 ^{as} consultas 2009	Varição 2009 –2008 (%)	Nº consultas subsequentes 2009	Nº consultas subsequentes 2008	Varição 2009 –2008 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)						
Consultas de saúde infantil						
Consultas de saúde materna						
Consultas de planeamento familiar						
Vigilância de doentes diabéticos						
Vigilância de doentes hipertensos						
Consultas médicas no domicílio						
Consultas de enfermagem no domicílio						
...						

ANÁLISE ESPECÍFICA

HOSPITAIS

(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)

HOSPITAIS: CONSULTA EXTERNA Comparação da produção Ano 2009 e Ano 2008

(Fonte: SICA)

ESPECIALIDADE	Consultas Realizadas					
	Nº 1ºs consultas 2009	Nº 1ºs consultas 2008	Varição 2009 – 2008 (%)	Total consultas 2009	Total consultas ano 2008	Varição 2009 – 2008 (%)
Anestesiologia	2 395	n.a.	n.a.	3 049	n.a.	n.a.
Cirurgia Geral	4 444	n.a.	n.a.	12 305	n.a.	n.a.
Oftalmologia	2 351	n.a.	n.a.	5 597	n.a.	n.a.
Ortopedia	3 812	n.a.	n.a.	10 582	n.a.	n.a.
Otorrinolaringologia	1 138	n.a.	n.a.	2 474	n.a.	n.a.
Imunohemoterapia	101	n.a.	n.a.	2 879	n.a.	n.a.
Cardiologia	1 122	n.a.	n.a.	3 822	n.a.	n.a.
Dermatologia	1 263	n.a.	n.a.	2 178	n.a.	n.a.
Gastrenterologia	986	n.a.	n.a.	3 250	n.a.	n.a.
Medicina Física e de Reabilitação	949	n.a.	n.a.	2 778	n.a.	n.a.
Medicina Interna	1 334	n.a.	n.a.	4 658	n.a.	n.a.
Neurologia	74	n.a.	n.a.	150	n.a.	n.a.
Pneumologia	566	n.a.	n.a.	2 374	n.a.	n.a.
Ginecologia/Obstetrícia	4 535	n.a.	n.a.	11 895	n.a.	n.a.
Pediatria	1 340	n.a.	n.a.	3 799	n.a.	n.a.
Total	26 410	n.a	n.a	71 790	n.a	n.a

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH *)

ESPECIALIDADE	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.			Consultas Realizadas em 2009 Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade				
	N.º Pedidos agendados	Tempo médio (dias)	Tempo máximo (dias)	N.º Consultas Realizadas	"Muito prioritária" Realizadas até 30 dias	"Prioritária" Realizadas entre 31e 60 dias	"Normal" Realizadas entre 60-150 dias	Consultas Realizadas Fora TMRG
Cardiologia	4	76,8	121,0	263	-	17	203	43
Cirurgia Geral	152	74,7	253,0	974	14	78	769	113
Dermato- venereologia	106	144,8	244,1	11	-	8	2	1
Gastrenterologia	71	199,6	296,0	325	6	45	115	159
Ginecologia	142	112,7	364,1	713	2	13	521	177
Medicina Física e de Reabilitação	-	-	-	12	-	-	11	1
Medicina Interna	5	109,5	168,0	68	1	3	47	17
Neurologia	-	-	-	4	1	-	3	-
Obstetrícia	-	-	-	2	-	1	-	1
Oftalmologia	44	396,7	441,7	640	-	-	32	608
Ortopedia	83	170,2	357,9	724	2	4	216	502
Otorrinolaringolo gia	138	82,9	182,8	595	4	6	425	160
Pediatria	24	67,2	113,8	205	7	26	130	42
Pneumologia	-	-	-	67	-	2	39	26
Total	769	133,1	441,7	4 603	37	203	2 513	1 850

* O Hospital de Cascais não dispõe da ferramenta de análise e gestão específica do CTH pelo que os dados apresentados foram disponibilizados pela Unidade Central da Consulta a Tempo e Horas (UCCTH / ACSS, IP).

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2009 e 2008

(Fonte: SIGLIC)

ESPECIALIDADE	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera (em dias)		
	Nº cirurgias programadas 2009	Nº cirurgias programadas 2008	Varição 2009 – 2008 (%)	Nº entradas em LIC 2009	Nº entradas em LIC 2008	Varição LIC 2009 – 2008 (%)	2009	2008	Varição 2009 – 2008 (%)
Ortopedia	1 184	n.a.	n.a.	1 113	n.a.	n.a.	225	n.a.	n.a.
Cirurgia Geral	1 028	n.a.	n.a.	829	n.a.	n.a.	141	n.a.	n.a.
Oftalmologia	293	n.a.	n.a.	306	n.a.	n.a.	195	n.a.	n.a.
Ginecologia/Obstetrícia	415	n.a.	n.a.	457	n.a.	n.a.	189	n.a.	n.a.
Otorrinolaringologia	114	n.a.	n.a.	115	n.a.	n.a.	166	n.a.	n.a.
Total	3 034	n.a.	n.a.	2 820	n.a.	n.a.			

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade

(Fonte: SIGLIC)

Cirurgias programadas realizadas no ano <i>n</i> .						
Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total cirurgias programadas realizadas 2009	Cirurgias com prioridade "de nível 4" realizadas até 72 horas	Cirurgias com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 2" realizadas até 60 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 1" realizadas até 270 dias	Cirurgias realizadas fora do TMRG (*) (>270 dias)
Ortopedia	1 184	9	253	66	370	168
Cirurgia Geral	1 028		20	43	616	20
Oftalmologia	293		2	4	194	13
Otorrinolaringologia	114		1	2	88	
Ginecologia/Obstetrícia	415	2		25	247	20
Total	3 034	11	276	140	1515	221

(*) – Número de cirurgias realizadas após o TMRG de cada um dos níveis de prioridade.

Nota – Existem 871 cirurgias programadas realizadas, no período de Janeiro a Abril de 2009, para as quais não está disponível o nível de prioridade associado.

HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA EM DOENÇAS CARDIOVASCULARES.

(Fonte: Registo de Doenças Cardiovasculares)

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas e tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2009	Nº de exames realizados 2008	Varição 2009-2008 (%)	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2009
Cateterismo cardíaco	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Pacemaker cardíaco	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

(Anexo ao ponto 1.19 - pag. 7)

RECLAMAÇÕES 2009

Total de reclamações recebidas durante o ano de 2009

MESES	TOTAL
JANEIRO	23
FEVEREIRO	31
MARÇO	32
ABRIL	35
MAIO	56
JUNHO	54
JULHO	48
AGOSTO	38
SETEMBRO	56
OUTUBRO	55
NOVEMBRO	28
DEZEMBRO	46

Total de reclamações por serviço, inseridas no Sim-Cidadão

ORIGEM	TOTAL
ADMINISTRAÇÃO	2
ALERGOLOGIA	1
ANÁLISES CLÍNICAS	6
ANESTESIOLOGIA	1
BLOCO OPERATÓRIO	1
CARDIOLOGIA	5
CIRURGIA GERAL	10
CONSULTA EXTERNA	27
DIRECÇÃO CLÍNICA	1
FACTURAÇÃO	2
GABINETE DO UTENTE	3
GASTRENTEROLOGIA	4
GESTÃO DE DOENTES	20
GINECOLOGIA	7
INSTALAÇÕES E EQUIP.	5
MATERNIDADE	5
MED. FÍSICA E REABILITAÇÃO	2
MEDICINA INTERNA	9
NEONATOLOGIA	1
OBSTETRÍCIA	6
OFTALMOLOGIA	13
ONCOLOGIA	3
ORTOPEDIA	18
OTORRINOLARINGOLOGIA	2
PEDIATRIA	6
PNEUMOLOGIA	2
SERVIÇO SOCIAL	1
SERVIÇOS CONCESSIONADOS	4
TESOURARIA	1
URGÊNCIA GERAL	256

Total de reclamações por tipologia, inseridas no Sim-Cidadão

CAUSA	TOTAL
ABSENTISMO DE PESSOAL MÉDICO	1
AGRESSIVIDADE	1
ALTA HOSPITALAR INADEQUADA	3
ALTA HOSPITALAR PRECOCE	3
ALTERAÇÃO DE CONSULTA SEM AVISO	4
ALTERAÇÃO DE CIRURGIA	1
ANULAÇÃO DE MCDT	1
ANULAÇÃO DE CIRURGIA	1
AUSÊNCIA DE DEFINIÇÃO DE REGRAS INTERNAS	2
AUSÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS	4
BARREIRAS ARQUITECTÓNICAS	1
DEFICIENTE ARTICULAÇÃO ENTRE SERVIÇOS	1
DEFICIENTE ORGANIZAÇÃO DO TRANS. DOENTES	3
DEMORA NA RESPOSTA À RECLAMAÇÃO	4
DEMORA DE PROFISSIONAL EM CHAMADA	1
DEMORA EMISSÃO DE DOCUMENTOS	3
DEMORA ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO	1
DESADEQUAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCION.	1
DESADEQUAÇÃO DO SISTEMA DE MARC. CONS.	1
DESARTICULAÇÃO DA INFORMAÇÃO ENTRE SER.	5
DESORGANIZAÇÃO SERVIÇO DE ADMISSÃO	7
DESRESPEITO NO TRATO INTERPESSOAL	3
DIAGNÓSTICO DEFICIENTE	3
DIAGNÓSTICO ERRADO	6
DIAGNÓSTICO INCOMPLETO	12
DIFICULDADE MARCAÇÃO DE CONSULTA	4
DOENTE FORA AREA DE INFLUÊNCIA	1
EQUIPA MAL DIMENSIONADA	2
ERRO TÉCNICO	2
ESCASSEZ DE EQUIPAMENTO	6
ESPAÇO FÍSICO DESADEQUADO	3
EXCESSO PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS	1
EXCESSO RUÍDO	1
EXTRAVIO DE MDCT	3

EXTRAVIO DE PERTENCES	9
EXTRAVIO DE PROCESSO	1
FALTA DE CORTESIA	37
FALTA DE FÁRMACOS	1
FALTA DE HIGIENE DO MEIO AMBIENTE	8
FALTA DE INFORMAÇÃO ADEQUADA	10
FALTA DE INFORMAÇÃO FAMILIARES	22
FALTA DE INFORMAÇÃO SOBRE O FUNC. SERV.	4
FALTA MANUTENÇÃO INSTALAÇÕES	2
FALTA MANUTENÇÃO EQUIPAMENTOS	1
FALTA DE OUTRO PESSOAL	1
FALTA DE PESSOAL MÉDICO	8
FALTA DE QUALIDADE ALIMENTAÇÃO	1
FORMAÇÃO ADEQUADA INEXISTENTE	1
INCUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO/NORMAS	1
INCUMPRIMENTO DA LEI	2
INCUMPRIMENTO DOS HORÁRIOS DOS SERVIÇOS	3
INEXISTÊNCIA DO SERVIÇO SOLICITADO	5
INSTALAÇÕES INADEQUADAS	1
LIVRE ESCOLHA	2
MDCT DESADEQUADOS	5
MÁ INTERPRETAÇÃO DA LEI	1
MÁ PRÁTICA	14
NEGLIGÊNCIA	5
PERFIL DESADEQUADO	1
PESSOAL MAL DISTRIBUÍDO	1
RECUSA DE CONSULTA	4
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	3
REEMBOLSO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA ESTRANG.	1
REGRAS INADEQUADAS	9
SERVIÇO DE CAFETERIA INADEQUADO	1
SINALÉTICA DEFICIENTE	3
SISTEMA DE ACOMPANHANTES E VISITAS	9
TEMPO DE ESPERA URGÊNCIA	105
TEMPO DE ESPERA ATENDIMENTO	11
TEMPO DE ESPERA PARA CIRURGIA	4
TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTA	24
TEMPO DE ESPERA MCDT	5
TEMPO ESPERA REEMBOLSO	1

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO MÉDICO	6
---	---